

[Vonalkód]

[Vonalkód]

ikt. szám: [Iktatószám] 2012 OKT 12

27/39-23/2012



MEGRENDELÉS

Budapest Főváros Önkormányzata Főpolgármesteri Hivatal (1052 Budapest, Városház u. 9-11.) nevében és képviselőjében eljáró **Informatikai Főosztályának** főosztályvezetője Farkas László, mint Megrendelő (továbbiakban: **Megrendelő**), továbbá

az „*Integrált Pénzügyi Információs Rendszer kialakítása, üzembehelyezése, valamint próbaüzemi működtetése*” tárgyú 27-422/69/2007 számú szerződés és 1. számú módosítása (27-23/249/2008.) alapján megrendeli a

név: **Griffsoft Informatikai Zrt.**
képviselő neve: Ferenczy Imre szolgáltatási vezérigazgató-helyettes
adószám: 12573936-2-06
székhely: 6723 Szeged, Felső-Tisza part 31-34. M. lház. fsz 2.
cégjegyzék szám: CG-06-10-000287
ISO szám: 74-419/0001/07

mint Vállalkozótól (továbbiakban: **Vállalkozó**) a „**Pénzügyi Információs Rendszer supportja, jogszabálykövetése és informatikai támogatása**” tárgyú szolgáltatást az alábbiak szerint.

1. Általános rendelkezések

1.1. Meghatározások

Ha a szövegösszefüggés másként nem igényli, a Megrendelésben használt alábbi szavak és kifejezések a jelen Megrendelés szövegében a következőket jelentik:

- "Alkalmazott Jog"-on a Magyar Köztársaság mindenkor hatályos jogszabályai értendők;
- „embernap”: 1 teljesítésbe bevont szakember egy teljesített munkanapja (8 munkaórája)
- "Harmadik Fél"-en bármely természetes vagy jogi személy értendő, aki más, mint a Megrendelő, vagy a Vállalkozó "Fél"-en a Megrendelőt vagy a Vállalkozót, "Felek"-en pedig a Megrendelőt és a Vállalkozót együttesen kell érteni.



1000016906421

- d) „Helpdesk”: a Vállalkozó által üzemeltetett, interneten elérhető, webes alkalmazás a PIR-t érintő hibabejelentések, problémák kezelésére.
- e) „Hiba (programhiba)”: A Rendszer olyan rendellenes működése vagy futási idő olyan mértékű növekedése, amely miatt az adott Rendszer rendeltetésszerűen nem használható.
- f) „Hibabejelentő”: Megrendelőnek a 1. sz. mellékletben hibabejelentőként megnevezett alkalmazottja, ill. megbízottja, aki a Rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentését Vállalkozó felé megteheti.
- g) „Készenléti idő”: alapértelmezésben a hivatali munkaidő (H-Cs: 8-16:30, P: 8-14), azonban kiemelt időszakokban a külön megállapodás szerinti, hivatali munkaidőn túli, ill. hétvégi időszakok
- h) „Kiszállás”: Vállalkozó telephelyéről munkavégzés céljából, a Megrendelő által meghatározott helyszínre érkezése, mely nem számít bele a munkavégzés idejébe. A kiszállást Vállalkozó térítésmentesen végzi.
- i) „Kritikus hiba”: Olyan hiba, melynek huzamosabb fennállása esetén a teljes rendszer leállása következhet be.
- j) "Megrendelés" kifejezésen a jelen Megrendelés és Mellékletei értendő
- k) „Munkanap”: A hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. § -a szerinti munkaszüneti napok kivételével, valamint az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglalt eltérésekkel.
- l) "Nap, Hét, Hónap" jelentése naptári nap, hét, hónap, kivéve, ha a szöveggörnyezet egyértelműen másra utal.
- m) „Napi díj”: 8 munkaóra után elszámolt ellenérték.
- n) „Normál hiba”: A hiba fennállása nem veszélyezteti a teljes rendszer működését. A teljes rendszer egyes elemeit érinti, az adatfeldolgozás csökkentett funkcionalitással működőképes.
- o) „Óradíj”: A 3. számú mellékletben nevesített, a közbeszerzési eljárásban elfogadott átlagolt (pénzügyi-számviteli szakértő, informatikai szakértő, oktatás, stb.) szakértői Óradíj.
- p) „PIR” a jelen megrendelés keretében üzemeltetett, a Vállalkozó által kialakított és jelen megrendelés tartama alatt is folyamatosan fejlesztett, FORRÁS-SQL alapú Integrált Pénzügyi Információs Rendszer.
- q) „PIR szerződés” kifejezésen a PIR kialakítása, üzembehelyezése, valamint próbaüzemi működtetése” tárgyú 27-422/69/2007 számú szerződés és mellékletei, valamint az I. számú szerződésmódosítás (27-23/249/2008) értendő.
- r) „Rendszer”: A FORRÁS-SQL alapú, a Megrendelőnél működő Pénzügyi Információs Rendszer (PIR), beleértve annak minden modulját és interfészét, ide értve a Vezetői Információs Rendszert is.
- s) Rendszer beavatkozási Kérelem (RBK): a Rendszerbe bármilyen módon történő beavatkozás (javítás, fejlesztés, paraméter beállítás, stb), ami az informatikai szolgáltatást a Rendszer tekintetében érinti. Bármilyen módosítás a rendszeren kizárólag az RBK-ra vonatkozó utasítás szerint kitöltött, és engedélyezett RBK alapján lehetséges.
- t) „Szakértői embernap”: 1 embernap = 1 teljesítésbe bevont szakember 1 teljesített munkanapja = 8 munkaórája
- u) "Szolgáltatás": jelen megállapodás tárgyát képező szolgáltatások a megrendelés 2. és 3. pontjában részletezett tartalommal a korábban a Vállalkozó által szállított, ill. fejlesztett FORRÁS-SQL alapú, a Megrendelőnél működő Pénzügyi Információs

Rendszer (PIR)-hez kapcsolódó, üzemeltetési, támogatási szolgáltatások, helpdesk, valamint jogszabálykövetés, rendszerparaméterezés, informatikai támogatás. Ezekben belül többek között a szolgáltatások részét képezi a megrendelői/felhasználói bejelentések fogadása, feldolgozása, kiszállás, hibaelhárítás, tájékoztatás a hibaelhárítás eredményéről, telefonos, vagy elektronikus levelezéssel történő támogatás, üzemmenet értékelés, szakértői konzultáció, oktatás, felhasználó támogatása, pénzügyi-számviteli konzultáció és problémamegoldás.

- v) „Szolgáltatási díj”: A Vállalkozó által nyújtott szolgáltatásért fizetett ellenérték.
- w) „Termék” mindazon informatikai termék és a hozzá tartozó tervezési, fejlesztői, felhasználói és üzemeltetési dokumentáció (szoftvertermék), melyet a Vállalkozó jelen Megrendelés keretében állít elő, ha a Szolgáltatások teljesítése kapcsán új PIR verziók állnak elő, ill. módosítások történnek, a PIR tekintetében.

1.2. Értesítések

1.2.1 Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, hivatalos postai úton vagy elektronikus levél útján, a 1. sz. mellékletben meghatározott címekre, az ott meghatározottak szerint értesítés tételére jogosult személyek juttatják el.

1.2.2 Postai kézbesítés esetén kézbesítettnek minősül az az értesítés, amely levél útján történik és a postai tértivevénye „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

1.3. Kapcsolattartó, szakmai teljesítést igazoló személyek

a) Kapcsolattartók:

A Megrendelő részéről:

Pénzügyi-számviteli szakmai tekintetben:

Név: Nagyné Schneider Ilona

Tel: 999-83-64

e-mail: nagynes@Budapest.hu

Informatikai szakmai tekintetben:

Név: Engert Péterné

Tel: 327-1487

Fax: 327-1803

e-mail: engertp@budapest.hu

Frissítések esetén:

Név: Soós Emil

Tel: 327-1727

Fax: 327-1803

e-mail: soose@Budapest.hu

Név: Baksa Bálint

Tel: 327-1726
Fax: 327-1803
e-mail: baksa.balint@Budapest.hu

b) Szakmai teljesítést igazolók:
Pénzügyi-számviteli szakmai tekintetben:

Név: Verő Tibor főosztályvezető
Tel: 327-1019
Fax: 327-1932
e-mail: verot@budapest.hu

Név: Nagyné Schneider Ilona
Tel: 999-83-64
e-mail: nagynes@budapest.hu

Informatikai szakmai tekintetben:

Név: Kovács Gábor
Tel: 327-1335
Fax: 327-1803
e-mail: kovacs.gabor@Budapest.hu

Név: Horváth László
Tel: 327-1119
Fax: 327-1879
e-mail: horvath.laszlo@budapest.hu

Név: Engert Péterné
Tel: 327-1487
Fax: 327-1803
e-mail: engertp@budapest.hu

1.4. A Felek együttműködése

- a) Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Megrendelés időtartama alatt folyamatosan együttműködnek. Ennek megfelelően időben tájékoztatják egymást, nem csupán a Megrendelésben foglaltak teljesítéséről, hanem minden olyan számottevő kérdésről, amely a Megrendelés teljesítésére kihatással lehet. Felek biztosítják, hogy Kapcsolattartóik, illetve kijelölt helyettesítőik a Megrendelés teljesítése során rendelkezésre álljanak.
- b) Vállalkozó Kapcsolattartója havonta tételes, az esetileg lehívható szolgáltatásokra munkalap alapú összesítést készít, amely a teljesítésigazolás alapjául szolgál.
- c) Amennyiben szükséges, akkor a Kapcsolattartók megbeszéléseiről jegyzőkönyv készül, melyet Vállalkozó Kapcsolattartója készít. Előzetes egyeztetés esetén a jegyzőkönyvet Megrendelő Kapcsolattartója is elkészítheti, melyet egyeztet Vállalkozó Kapcsolattartójával.

- d) Felek késedelem nélkül tájékoztatják egymást a Kapcsolattartóik és Képviselőik személyében, illetve elérhetőségi adataiban beállt változásokról, az új Kapcsolattartó, vagy Képviselő adatainak írásban történő megadásával.

1.5. Teljesítés helye

Budapest Főváros Önkormányzatának Főpolgármesteri Hivatala (1052 Budapest, Városház u. 9-11.).

1.6. Teljesítési határidők, teljesítés időtartama

Jelen megrendelés az érvényben lévő (27/4-64/2011) Megrendelés lejárátát követő napon lép hatályba, és **12 hónapig** tartó, folyamatosan teljesítendő átalánydíjas (rendelkezésre állási és hibajavítási) szolgáltatásokat, valamint eseti jelleggel a Megrendelő, ill. a Felhasználó írásos leihívása és a Vállalkozóval való előzetes egyeztetés szerinti határidőkkel elvégzendő feladatokat tartalmaz.

A Megrendelő az Alapszerződés 1. számú mellékletében lévő áron és intervallumban veszi igénybe a support szolgáltatásokat. Ennek megfelelően a 36 hónapra szóló teljesítést évenként kívánja megrendelni, amennyiben a költségvetési forrás rendelkezésre áll.

2. ÁTALÁNYDÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK

Jelen Megrendelés alapján a Vállalkozónak a **GriffSoft Informatikai Zrt.** által kifejlesztett, Budapest Főváros Önkormányzatának Főpolgármesteri Hivatala által üzemeltetett **FORRÁS-SQL alapú Pénzügyi Információs Rendszer (PIR) supportját, jogszabálykövetését és informatikai támogatását kell biztosítania az 1.6. pontban foglaltaknak megfelelően.**

Vállalkozó a Megrendelő jelenleg működő FORRÁS-SQL alapú Pénzügyi Információs Rendszerének biztonságos működését folyamatosan garantálva valósítsa meg a megrendelés tárgyaként meghatározott üzemeltetési támogatási feladatokat, ezen belül különösen:

- 2.1. **A FORRÁS-SQL alapú Pénzügyi Információs Rendszerének supportja** – a support díja átalánydíjban tartalmazza a készenléti-, az incidens díjat és az esetleges kiszállást is – keretében történő folyamatos szolgáltatás-nyújtást, melynek az alábbiakra kell kiterjedni:

- 2.1.1. Hivatali munkaidőben (azaz 8:00 és 16:30 óra között) PIR Helpdesk-en történő (szállítói/fejlesztői ügyfélszolgálat, telefonos és e-mail-es) tanácsadásra és segítségnyújtásra közvetett módon a PIR felhasználók részére. A Helpdesk-re feltett probléma megoldásának – hivatali munkaidőben számítva, annak minősítésétől függően – a 4.3.1. szerinti intervallumon belül kell megtörténnie. Amennyiben a Helpdesk-re feltett kérés, probléma előreláthatóan nem szüntethető meg az elvárt időszakban, úgy ennek tényét a megoldó köteles jelezni Helpdesk-en a probléma felvető felé. Köteles jelezni továbbá azt, hogy ezen problémák megoldása az eseti jelleggel leihívható szolgáltatások körébe tartozik, amelynek elfogadását és a munka megrendelését a Megrendelőnek kell visszaigazolnia. Ez esetben nem számolható el Helpdesk bejegyzésként.

A Vállalkozó a szolgáltatást az alábbiak szerint biztosítja:

- A Helpdesk-et és a tanácsadást a Megrendelő kapcsolattartója, mint elsődleges (belső) alkalmazásgazda és problémamegoldó kompetenciáján túlmutató, ill.

által nem megoldható problémák kezelése és a kapcsolódó tanácsadás vonatkozásában.

- Az átalánydíj évi 240 db Helpdesk kérdés, probléma felvetésére vonatkozik. Az éves keretösszeg (240 db HD) elérését követően igényelt Helpdesk szolgáltatásokra egyedi megrendelés készül, melyre Vállalkozónak ajánlatot kell tenni. A 240 db-ot meghaladó helpdeskek az eseti megrendelés kategória alá tartoznak.

- 2.1.2. A PIR rendszer meghibásodása, hibás működés észlelése esetén hivatali munkaidőben 4 órán belüli hibaelhárítás (ha a hiba nem javítható 4 órán belül, Vállalkozó átmeneti megoldást nyújt a rendszer folyamatos működtetéséhez), díjmentes kiszállással a bejelentett hibákra vonatkozóan, illetve 4 órán belül elháríthatatlan hiba esetén – ha az a Hivatal működését, jogszabályoknak, az azokban foglalt határidőknek való megfelelést nem akadályozza – csökkentett szintű funkcionalitás helyreállítása,
- 2.1.3. Jogszabály- és rendszerkövetés: a Forrás-SQL-nek a hardveres és szoftveres környezet biztonsági okokból bekövetkező változásainak való megfelelés biztosítása a PIR rendszer tekintetében.

2.2. Jogszabálykövetés

- 2.2.1. A pénzügyi, számviteli, adózási, az önkormányzat beszámolóit és nyilvántartásait érintő jogszabályokban előírt határidőknek való megfeleléssel elvégzett teljes körű jogszabálykövetés a Forrás-SQL alapú PIR tekintetében, valamint a teljes, e jogszabálykövetés alkalmazásához kapcsolódó, annak a PIR rendszerben való alkalmazásához szükséges oktatás, illetve felhasználói és oktatási – szükség esetén üzemeltetői – kézikönyv, továbbá az ilyen módon előálló esetleges új funkciók használatához, bevezetéséhez szükséges tudás megfelelő átadása.
- 2.2.2. Vállalkozó jelen Megrendelés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a FORRÁS-SQL ügyviteli rendszert úgy fejleszti, hogy a PIR rendszer ezáltal mindenkor megfeleljen a változó jogszabályi feltételeknek. A szükséges változtatásokat tartalmazó módosításokat olyan időpontban biztosítja Megrendelő részére, hogy Megrendelő képes legyen eleget tenni a jogszabályi változásokból származó kötelezettségeknek.

3. ESETI JELLEGGEL LEHÍVHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK

A 3.1.–3.3 pontokban leírtakat Megrendelő informatikai kapcsolattartójának igénybejelentését követően legkésőbb három nappal Vállalkozó munkatársának kell elvégeznie. Vállalkozó által biztosított munkatárs köteles a szolgáltatás helyszínén munkalapot kiállítani, melyet a szolgáltatást követően – a szolgáltatás jellegétől függően – a Megrendelő szakmai, ill. informatikai teljesítés igazolójával aláírat. Az aláírt munkalapok képezik a havi elszámolás alapját.

3.1. A FORRÁS-SQL alapú Pénzügyi Információs Rendszer Informatikai támogatása

- 3.1.1. Eseti fejlesztői szolgáltatások, interface-ek programozása, beállítása, dokumentálása.
- 3.1.2. Informatikai környezet változásából adódó rendszerkonfiguráció átállításában közreműködés.

3.1.3. Megrendelő kérésére eseti rendszertámogatás nyújtása egyedi, specifikus feladatok felmerülése esetén.

3.2. A FORRÁS-SQL alapú Pénzügyi Információs Rendszer oktatása

Egyedi és csoportos oktatás a PIR kulcs- és végfelhasználói, szakmai és informatika rendszergazdái részére, amelyet a Megrendelő kapcsolattartójának igénybejelentését követően legkésőbb egy héten belül, a Hivatallal egyeztetett időpontban biztosít a Vállalkozó a megrendelés tartama alatt, a Megrendelő által kért számú alkalommal. Az oktatás körülményeinek biztosítása és megszervezése a Megrendelő feladata.

3.3. A FORRÁS-SQL alapú Pénzügyi Információs Rendszer Pénzügyi-számviteli szakmai támogatása

3.3.1. Helyszíni fokozott PIR-ben történő pénzügyi-számviteli problémamegoldás és szakmai támogatás biztosítása egyeztetett időpontban a Megrendelő kapcsolattartójának igénybejelentését követően legkésőbb három nappal.

3.3.2. Évzárás-évnnyitás szakmai támogatása

- a. A számlatükör megváltozásából adódó változtatás, beállítás, újra-paraméterezés elvégzése.
- b. Abban az esetben, ha szükséges az éveket fizikailag eltérő adatbázisban nyilvántartani, akkor az adatbázisváltással kapcsolatos feladatok elvégzése: új adatbázis megnyitása, az új pénzügyi év bizonylattömbjeinek, időszakainak, beállításainak elkészítése, a törzs és nyitóadatok biztosítása, megváltozott törzsek átvezetése az új adatokon.
- c. A támogatási időszak alatt (akár év végén, akár év közben) bekövetkező változások alapján a PIR rendszer paraméterezésének módosítása. A megváltozott kódok átvezetése kontrollig lekérdezésekben, főkönyvi ki-mutatásokban, bizonylatokon.

3.3.3. Kiemelt rendelkezésre állás

Kiemelt időszakokban Vállalkozónak vállalnia kell az erre szóló bejelentést követő 2 munkanapon belüli helyszíni konzultáció, valamint szükség esetén, előzetes bejelentés (3 munkanappal előtte) alapján hétvégi ügyelet és munkavégzés biztosítását.

- o *Hétvégi rendelkezésre állás:* 9-16 óráig.
- o Ügyeleti szolgáltatás tartalma: szakértő konzulensek 9-16 óráig rendelkezésre állnak.

4. HIBAEHÁRÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETEZÉSE AZ ÜZEMELTETŐI TÁMOGATÁS KERETÉBEN

4.1. Bejelentés fogadása és feldolgozása

4.1.1. Az Üzemeltetői támogatás keretében a Vállalkozó hibaelhárítási feladatokat lát el. A hibaelhárítási szolgáltatás keretében a Vállalkozó a Hibabejelentő felkérésére teljesíti a Rendszer hibáinak elhárításából adódó feladatokat, azaz

(a) elvégzi a jelzett hiba behatárolását,

(b) elvégzi a valósan bizonyult hiba kijavítását, vagy

(c) ha a hibát saját hatáskörben nem tudja kijavítani (pl. hardver vagy alapszoftver hiba), ezt jelzi a Hibabejelentőnek.

- 4.1.2. Vállalkozó köteles a Megrendelő 1. sz. melléklet szerint arra jogosult hibabejelentői által Helpdesk-en keresztül küldött, telefonon vagy e-mail útján tett bejelentéseit a készenléti időben fogadni, nyilvántartásba venni és visszajelezni a bejelentés regisztrálásáról.
- 4.1.3. Vállalkozó a Helpdesk-en érkezett bejelentést készenléti időn kívül is köteles fogadni.
- 4.1.4. A készenléti idő alatt Vállalkozó köteles a hibabejelentést a 4.4. pontban foglalt határidők szerint megvizsgálni, és a tervezett hibaelhárítási tevékenységről, a kiszállás szükségességéről, illetve egyéb, a munkavégzést befolyásoló tényezőkről Megrendelőnek visszajelezni.
- 4.1.5. Vállalkozó köteles a bejelentés jellegének megfelelően a Megrendelés szerinti szolgáltatás nyújtása érdekében intézkedni, a hibaelhárítást a 4.4. pontban rögzített határidőben megkezdeni.
- 4.1.6. Vállalkozó a nyilvántartásba vett bejelentések dokumentumait köteles a jelen Megrendelés időtartamának lejártától számított 6 hónapig megőrizni, és abba Megrendelőnek előzetes egyeztetést követően betekintést engedni.

4.2. Kiszállás a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben

- 4.2.1. Megrendelő kapcsolattartója a bejelentés tételekor azonnal jelezheti a kiszállásra vonatkozó igényét.
- 4.2.2. Az egyes Szolgáltatások nyújtásával összefüggő helyszíni munkavégzés szükségességéről Megrendelő dönt, a Vállalkozó véleményének figyelembe vételével.
- 4.2.3. Ha Vállalkozó a hibaelhárítás folyamata során úgy tapasztalja, hogy a hibabejelentést követő visszajelzésében írtakkal ellentétben a kiszállásra mégis szükség van, erről Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatja.
- 4.2.4. Ha Megrendelő Hibabejelentője a Vállalkozó javaslata ellenére a kiszállást nem igényli, az ebből eredő késedelemért Megrendelő felelős.
- 4.2.5. Ha a Vállalkozónak a Megrendelő által meghatározott helyszínre történő kiszállása szükséges, Megrendelő és Felhasználó köteles a Vállalkozó helyszíni (hivatali) munkavégzésének feltételeit biztosítani, így különösen köteles a munkavégzés helyszínét a munka megkezdéséhez szükséges állapotban Vállalkozó rendelkezésére bocsátani, valamint biztosítani a helyszínre való bejutás feltételeit, valamint az éles Rendszerrel való munkavégzéshez szükséges helyszíni üzemeltetői (humán) erőforrás rendelkezésre állását (hibafelderítés, javítások telepítése végett).
- 4.2.6. Helyszíni beavatkozás esetén, az Informatikai Főosztály felelős beosztású vezetője engedélyezi a Griffsoft munkatársa részére a Hivatal számítástechnikai rendszeréhez történő hozzáférést. A hozzáférés a hivatali munkaidő végén, de indokolt esetben legkésőbb a beavatkozás napján 24:00 órakor automatikusan megszűnik.
- 4.2.7. Távoli elérés biztosítása a vonatkozó Főjegyzői Intézkedésnek megfelelően (520/2011) történik, melyet a Pénzügyi Főosztály vezetőjének írásbeli kérelmére az Informatikai Főosztály vezetője engedélyezi.

4.3. Tájékoztatás a hibabehatárolás eredményéről

4.3.1. Vállalkozó a 4.4. pontban foglalt határidők szerint megkezdi és elvégzi a hiba behatárolását. A hibabehatárolás eredményétől függően a Vállalkozó a Megrendelő 1. sz. mellékletben megjelölt hibabejelentőinek e-mailben, normál elhárítási idejűnek minősített hiba esetén legkésőbb 12 órán belül, kritikusnak minősített hibák esetében 4 órán belül az alábbi tájékoztatás egyikét nyújtja:

- a. a hiba a hibabehatároló eljárás alatt nem volt észlelhető;
- b. a hiba valósnak bizonyult és annak javítását Vállalkozó megkezdte;
- c. a hibabehatároló eljárás keretében a hiba beazonosításra került, de azt
 - kijavítani – indoklás mellett – nem képes;
 - a hibabehatárolás során egy, a Megrendelés hatályán kívül eső másik eszköz vagy rendszer bizonyult a hiba forrásának, illetve a hibát a Rendszeren harmadik fél által végzett módosítások (így különösen forráskód módosítása) okozta, és a hibát kijavítani nem képes.

4.3.2. Ha a Vállalkozó a hibaelhárítás során arra a következtetésre jut, hogy a hibát a 4.3.1. pont c) pontjában foglalt okokból nem lesz képes elhárítani, arról Megrendelőt haladéktalanul a szükséges legrészletesebb indokolással tájékoztatja, és a hiba kiküszöbölésére javaslatot ad.

4.4. A Hibaelhárítási Szolgáltatás teljesítésének határidői

	Hibabehatárolás megkezdése a bejelentés fogadásától számítottan
Kritikus	1 óra
Normál	3 óra

4.4.1. A Hibaelhárítási Szolgáltatás teljesítésének akadályoztatása esetén az akadályoztatás tényéről a Vállalkozónak haladéktalanul értesítenie kell a Megrendelőt.

4.4.2. A probléma behatárolásának befejeztével a Vállalkozó köteles írásban a Megrendelő részére bejelenteni a hiba mibenlétét, a kijavításhoz szükséges határidő megjelölésével.

4.4.3. A teljes hibaelhárítás és a teljes funkcionalitású rendszer visszaállításához Vállalkozó a javítókészletet eljuttatja Megrendelőhöz. Vállalkozó által átadandó javítókészletnek kötelezően tartalmaznia kell olyan tesztelési utasítást (hibajegyet), amely alapján Megrendelő el tudja végezni a javítókészlet megfelelő eredményének ellenőrzését. Kritikus hiba esetén az üzembe állítást és a tesztelést az üzemeltetés jogosult azonnal megkezdeni.

4.5. A hiba kijavítása és a hibaelhárítással kapcsolatos teljesítés igazolás feltételei

4.5.1. A hibabehatárolás eredményétől függően a 4.4. pontban foglalt határidők betartásával Vállalkozó a hibát kijavítja.

4.5.2. Vállalkozó a hibaelhárítás során a 2. sz. melléklet szerinti munkalapot vesz fel, melyet helyszíni hibaelhárítás esetén – a hiba jellegétől függően – a Megrendelő szakmai, ill. informatikai teljesítés igazolójával aláírat, és a munkalap másolatát Megrendelőnek átadja. Amennyiben egy informatikai jellegű hiba következményét a felhasználók érzékelték vagy érzékelhették, akkor az annak elhárítását igazoló munkalapot mindkét

szakmai igazolónak alá kell írnia.

- 4.5.3. Távfelügyeleti úton végzett hibaelhárítás esetén a 2. sz. melléklet szerinti munkalapot a Vállalkozó a tárgyhavi számlával együtt megküldi a Megrendelőnek. A hiba elhárítását a Megrendelő e-mailben visszajelzi, amelynek kinyomtatott másolatát a Vállalkozó a tárgyhavi munkalapokkal együtt küldi meg a Megrendelőnek.

4.6. Változtatáskezelésre vonatkozó szabályok

- 4.6.1. Az Informatika a szolgáltatásfolytonosság magas szintű fenntartásának érdekében a Rendszerben történő változtatások kezelését heti két alkalommal végzi.
- 4.6.2. A rendszerben bármilyen módosítás csak a Pénzügyi Főosztály által „A javasolt beavatkozás végrehajtásához hozzájárulok” pont aláírása, és az Informatikai Főosztály által engedélyezett RBK megléte esetén lehetséges.
- 4.6.3. Az egy héten, többszöri beérkezéssel az Informatikára eljuttatott RBK-k, javítások és mindenféle módosítás kiadási csomagként kezelendő és a heti kiadási napon kerülnek terítésre.

5. A SZOLGÁLTATÁSOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉSE

- 5.1. Ha Vállalkozó a Megrendelésben rögzített határidők valamelyikére vonatkozóan a teljesítést saját hibájából elmulasztja, Megrendelőt késedelmi kötbér illeti meg. A késedelmi kötbér mértéke 15.000 Ft/nap, azonban az egy hónap alatt követelhető kötbér maximális mértéke nem haladhatja meg jelen megrendelés éves díjának 1/12-ére eső rész 30 %-át. Amennyiben Vállalkozó késedelmes teljesítése miatti havi kötbérének mértéke eléri az előzőekben meghatározottat, Megrendelő jogosult jelen megrendelés időarányos részének visszavonására.
- 5.2. Amennyiben a hibabejelentés behatárolása során Vállalkozó olyan hibát tár fel, amelynek javítása meghaladja a 72 órát és ennek tényét Megrendelő elfogadja, úgy késedelmi kötbér felszámítására nem kerül sor.

6. TELJESÍTÉS IGAZOLÁSA, FIZETÉSI FELTÉTELEK ÉS DÍJFIZETÉS

- 6.1. A teljesítés igazolás kiállításának feltételei:

- A havi átalánydíj tekintetében a 2.- pontban meghatározott szolgáltatások igazolt elvégzése, melynek eredményeként a Rendszer üzemszerűen működik;
- A 3. pontban részletezett eseti szolgáltatások, és a 4. pontban leírt hibaelhárítási szolgáltatások tekintetében az egyes tevékenységekről kiállított, és a teljesítést igazoló által igazolt munkalapok.

A teljesítés igazolása során vizsgálni kell az 5. pontban leírtakat.

- 6.2. Megrendelő az átalánydíjas üzemeltetési támogatási (rendelkezésre állási és hibaelhárítási) Szolgáltatásoknak a megrendelésben meghatározottak szerint elvégzett és igazolt teljesítése ellenértékéeként az alábbi táblázatban meghatározott díjat fizeti Vállalkozó számára. A Megrendelőben szereplő árak nettó FT-ban vannak megadva.

Jelen megállapodás 3. pontja esetében az igénybevett szolgáltatás díja 90.000 Ft/munkanap, kivéve a tervezési rendszer továbbfejlesztését, ami 100.000 Ft/nap, a megrendelésekor érvényes Megrendelésnek (27/4-64/2011) megfelelően.

Amennyiben a Megrendelő törtnapot (órákat) vesz igénybe, akkor az elszámolás is ennek arányában történik.

Fizetési határidő: A számla ellenértéke a számla kézhez vételétől számított 30 napon belül kerül átutalásra. A fedezet a14/2012. (III.20.) Föv. Kgy. rendelet, valamint a 246/2012. (II.29.) Föv. Kgy. határozat alapján rendelkezésre áll.

A számlán kérjük feltüntetni a „**008 Hivatali informatikai feladatok**” azonosítót. Az azonosító feltüntetésének elmulasztása a szállító késedelmi kamatkövetelését kizárja.

Szolgáltatás megnevezése	nettó ár (Ft/év)
1. Átalánydíjas Helpdesk szolgáltatás	3 240 000,- Ft
2. Átalánydíjas jogszabály- és rendszerkövetés	12 600 000,- Ft
3. Eseti jelleggel lehívható pénzügyi-számviteli és informatikai támogatás	17 160 000,- Ft
Nettó éves keret	33 000 000, Ft

- 6.3. Átalánydíjas szolgáltatás kifizetésére teljesítésigazolás alapján havonta kerül sor, összege az éves díj 1/12-ed része. Amennyiben a rendszer tárgyidőszakban a Hivatal hibáján kívüli, a Vállalkozónak felróható okból összességében havi 1 munkanapnál többet áll, a kifizetésre kerülő díjból a rendszerleállás időtartama szerinti időarányos rész levonásra kerül.

A teljesítés igazolás alapja:

- Helpdesk szolgáltatás esetén a Vállalkozó által kezelt bejelentésekről készített havi kimutatás (bejelentés azonosítója, modul, minősítés, bejelentés és lezárás dátuma, állapot), melyet a Megrendelő pénzügyi és informatikai szakmai teljesítésigazoló írnak alá.
- Eseti szolgáltatások esetén a jelen Megrendelés 3. pontjában meghatározottak.
- Hibaelhárítási szolgáltatás esetén a jelen Megrendelés 4.5. pontjában meghatározottak.

- 6.4. Eseti jelleggel lehívható szolgáltatás esetében az elszámolás munkalapok alapján, hó végén történik a tárgyhót követő hónap 10. napjáig benyújtott, Megrendelő teljesítés igazolója által aláírt munkalapok alapján. Amennyiben az elszámolás óra alapú, akkor a fizetendő összeg a 6.2. pontban megadott napidíj időarányos része.

Egy-egy nap ilyen szolgáltatás akkor tekinthető jelen Megrendelés szerint elvégzett napnak – tehát 1 elvégzett napról akkor állítható ki teljesítésigazolás – ha az adott nap 8 mérnökóra, vagy szervezői-, vagy technikus-, vagy tanácsadói óra igazoltan elvégzett, a tevékenységről szóló munkalappal alátámasztott, amelyet a Megrendelő teljesítés igazolója aláírt. Az óradíjas tevékenység esetén értelemszerűen az elvégzett teljes óra számolható el, a legkisebb elszámolható egység ½ óra.

Az átalánydíjas elszámolások a tárgyhót követő hónap 5. napját követően, de legkésőbb tárgyhót követő hónap 10. napjáig benyújtott, Megrendelő teljesítés igazolója által aláírt Helpdesk kimutatások alapján történik. Tárgyhót követő hónap 5. napjáig Megrendelő ellenőrzi és biztosítja, hogy a Vállalkozó által tárgyhónapban befejezettek minősített Helpdesk bejegyzések elfogadás esetén lezár, meg nem felelés esetén visszautasított státuszba kerüljenek. Amennyiben ez nem történne meg Megrendelő részéről, az 5-e után benyújtott lezárt státuszú helpdeskeket elfogadottnak kell tekinteni.

Megrendelő a számla kiállításához és befogadásához szükséges aláírt teljesítés igazolást a tárgyhónapot követő hónap 15-ig köteles eljuttatni a Vállalkozóhoz.

- 6.5. Vállalkozó nem jogosult eseti hibajavítási díjat kiszámlázni, amennyiben az a hiba bizonyíthatóan nem a Felhasználó hibájából vagy nem harmadik fél, ill. a Megrendelő szakszerűtlen beavatkozása következtében állt elő, valamint ha az adott hibát már korábban Vállalkozó javította, a hibanaplóban dokumentálta és az a hibajavítás korábban megfelelőnek bizonyult (ténylegesen elhárította), mert szavatolnia kell, hogy a megoldása a rendszer üzemszerű működését biztosítja.
- 6.6. A Megrendelés alapján nyújtott Szolgáltatásokról a Megrendelő által kiállított teljesítési igazolás a Szolgáltatás elvégzésének határidejét és befejezésének tényleges időpontját is tartalmazza.
- 6.7. Vállalkozó köteles a Megrendelő által igazolt, a számlában foglalt teljesítésekre vonatkozó munkalapokat, Helpdesk szolgáltatás esetében kimutatást bemutatni, a havi teljesítésre vonatkozó teljes körű teljesítés igazolás ennek birtokában és átadása esetén állítható ki.
- 6.8. Számla kizárólag a Megrendelő által aláírt teljesítés igazolás birtokában állítható ki. Vállalkozó köteles a Megrendelő által aláírt teljesített időszakkal, ill. tevékenységgel kapcsolatos teljesítési igazolást a számlához csatolni.
- 6.9. Megrendelő a számlát a teljesítésigazolás alapján kiállított számla kézhezvételét követően számított 30 banki napon belül egyenlíti ki a Vállalkozó MKB Bank Rt-nél vezetett, 28519054-49943285 számú bankszámlájára történő átutalással. Ehhez szükséges, hogy Vállalkozó folyamatosan szerepeljen a NAV honlapján elérhető köztartozásmentes szállítói adatbázisban.
- 6.10. Megrendelő fizetési késedelme esetén a Ptk. 301.§-ában megjelölt késedelmi kamatot fizeti a Vállalkozó számára. Vállalkozó a késedelmi kamat követelésére nem jogosult, amennyiben a számla adatait, különös tekintettel a Megrendelő Informatikai Főosztály adataira nem, vagy nem megfelelően szerepelteti a számlán.
- 6.11. A szerződő felek megállapodnak, hogy a teljesítés a 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa törvény) 58.§ (1) bekezdésének értelmében határozott idejű elszámolásnak minősül.

7. FELEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

7.1. Megrendelő és Vállalkozó tájékoztatási kötelezettsége, Megrendelő utasítási joga, alvállalkozó igénybe vétele és személyi változások

A Megrendelő és Vállalkozó tájékoztatási kötelezettségével, Megrendelő utasítási jogával, alvállalkozó igénybe vételével, és a személyi változásokkal kapcsolatosan a PIR szerződés rendelkezései irányadóak.

8. A SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉS BIZTOSÍTÉKAI

- 8.1. A teljesítési késedelemre, meghiúsulás, illetőleg hibás teljesítés esetére a Megrendelőnek járó kötbér tekintetében a Felek jelen Megrendelés rendelkezéseit tekintik irányadónak.
- 8.2. A kötbér megfizetése mellett Vállalkozó továbbra is köteles a Megrendelés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére.
- 8.3. Megrendelő a kötbért elsősorban a Megrendelés alapján a Vállalkozó részére fizetendő díjba jogosult beszámítani. Ha a díjba történő beszámítására nincsen lehetőség, Megrendelő a kötbér összegéről Vállalkozónak bizonylatot állít ki, aki a kötbért 15 banki napon belül megfizeti.
- 8.4. Vállalkozó nem tartozik kötbért fizetni az olyan késedelemért, amelyért nem felelős, így különösen azért a késedelemért, ami abból ered, hogy a Megrendelő a Vállalkozó által kért, és a Megrendelés teljesítéséhez szükséges információt az értesítésre vonatkozó szabályok szerinti felszólítása után sem adja meg.
- 8.5. Vállalkozó késedelme megállapítható, ha a rendelkezésre állás, ill. a hibajavítás tekintetében e Megrendelésben előírt határidőket túllépi, továbbá ha az eseti feladatok tekintetében a Felek által közösen megállapodott határidőkre az adott feladatok a Vállalkozó hibájából nem teljesülnek.
- 8.6. Vállalkozó mentesül minden olyan kötbérfizetési kötelezettség alól, ahol a teljesítéshez a Megrendelő, mint jogosult (vagy harmadik személy) feltétlen közreműködése szükséges, és akár érdekkörükben felmerült, akár azon kívüli okból a jogosult késedelme miatt történik a késedelmes vállalkozói teljesítés.

9. A MEGRENDELÉS HATÁLYA, MEGSZŪNÉSE, MÓDOSÍTÁSA

9.1. A Megrendelés hatálya

Jelen Megrendelés az érvényben lévő (27/4-64/2011) Megrendelés lejárata követő napon lép hatályba, és **12 hónapig** hatályos, azzal, hogy a megrendelés lejártaig elvégzett rendszermódosítások tekintetében a Vállalkozó további 12 hónapig köteles jótállni a rendszer megfelelő működéséért.

Jelen Megrendelés hatálya alatt végzett tevékenységeknek minősülnek azok a teljesítések, amelyek megrendelői bejelentésére, hibabejelentésre, konzultációs vagy

bármely Szolgáltatás Megrendelő általi igénybejelentésére a Megrendelés tartama alatt került sor, de a teljesítésük azon túl húzódik.

9.2. Módosítás

A jelen Megrendelés módosítása csak a Felek írásbeli megállapodásával, valamint a Kbt. és a Ptk. rendelkezéseinek betartásával történhet.

9.3. A Megrendelés visszavonása, lemondása, lejárta

9.3.1. A megrendelés visszavonására a Kbt. és a Ptk. rendelkezései szerint kerülhet sor.

9.3.2. A Megrendelő a jelen Megrendelést bármikor, a Vállalkozó teljesítésének elmaradása vagy nem megfelelő teljesítése, valamint forráshiány/forráselvonás esetén, valamint a rendszer üzemeltetését okafogyottá tévő jogszabályváltozás esetén, továbbá közgyűlési döntés szerint azonnali hatállyal is visszavonhatja, lemondhatja. Vállalkozó a megrendelés azonnali hatályú visszavonása, lemondása esetén köteles az üzemeltetés zökkenőmentes folytatásához, vállalkozói feladatainak a Megrendelő által kijelölt személy részére történő lehető legrövidebb időn belüli átadásához szükséges intézkedéseket megtenni. Vállalkozó köteles mindazon okiratokat, dolgokat, amelyek a megbízás teljesítése során vagy annak érdekében a birtokába kerültek hiánytalanul, rendszerezve átadni Megrendelő képviselőjének.

9.3.3. Vállalkozó nem teljesítésének minősül a Megrendelés lényegi tartalmát képező, a Szolgáltatások megvalósíthatóságát veszélyeztető, annak költségeit növelő kötelezettségszegése, így különösen az alábbiak:

- a Megrendelő utasításának jogellenes megszegése, figyelmen kívül hagyása,
- Megrendelő tájékoztatásának, döntése kikérésének elmulasztása valamely, Szolgáltatás megvalósítását lényegesen érintő körülményről,
- megfelelő jogosultsággal, szaktudással, illetőleg tapasztalattal nem rendelkező személy igénybevétele a megrendelés teljesítése során,
- a Megrendelő átadás-átvételi eljárásról való értesítésének elmulasztása, jótállási igény érvényesítésének elmulasztása,
- általában az együttműködési kötelezettség súlyos megsértése.

9.3.4. A Megrendelés visszavonása, lemondása a jogszavatosságra vonatkozó rendelkezések hatályát nem érinti.

9.3.5. A Megrendelés visszavonásakor ill. lejártakor Vállalkozó a Szolgáltatások nyújtása során keletkezett dokumentumokat köteles Megrendelőnek átadni, a Megrendelés teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumokat visszaszolgáltatni, az aktuális utolsó telepítőkészletet és a szerződés teljesítése során keletkezett forráskódot – mely a Szerződés szerint Megrendelő tulajdona - a vonatkozó aktualizált dokumentációval digitális formában 2 példában Megrendelőnek átadni olyan formában, hogy a rendszer utolsó állapota reprodukálható legyen. Az utolsó teljesítésigazolás csak ezt követően állítható ki

9.4. A Felek adatainak módosítása

- 9.4.1. Bármely Fél jogosult a 1. sz. mellékletben meghatározott értesítési címeket – beleértve az értesítendő személyek nevét, továbbá a kapcsolattartók nevét és értesítési adatait – megváltoztatni, ha erről a másik Felet legalább 5 munkanappal előre értesítette. A változtatásra vonatkozó értesítést a 1. sz. melléklet esetén kapcsolattartók, egyéb esetben a meghatalmazott képviselők tehetik meg.
- 9.4.2. Ha a Megrendelés aláírására jogosult személy (meghatalmazott képviselő) megváltozik, a másik Fél jogosult a változással érintett féltől a változás jogszerűségét alátámasztó irat (cégbírósági végzés vagy meghatalmazást tartalmazó irat) másolatát, indokolt esetben az eredeti irat bemutatását kérni.

10. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

10.1. Titokvédelem

A titokvédelemre vonatkozóan a PIR szerződés 5.2. pontjában meghatározottak az irányadóak.

10.2. Hivatkozás referenciaként a Megrendelő részére végzett tevékenységre

Vállalkozó a Megrendelő részére a Megrendelés alapján végzett tevékenységre referenciaként csak Megrendelő előzetes, írásbeli, eseti jóváhagyásával jogosult hivatkozni, amely jóváhagyást Megrendelő a konkrét hivatkozási szöveg ismeretében tesz meg.

10.3. Vis maior

10.3.1. E pont értelmezésében vis maior eseménynek minősül az érintett Fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (I) minősített időszak helyzet (rendkívüli állapot, szükségállapot, veszélyhelyzet, az Alaptörvény 52. cikke szerinti azonnali intézkedést igénylő eset) vagy egyéb katasztrófhelyzetnek minősíthető helyzet, függetlenül a minősített időszak helyzet tényleges kihirdetésétől vagy a katasztrófa kinyilvánításától; (II) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, a Fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével.

10.3.2. Egyik Fél sem felelős a Megrendelés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni.

10.3.3. Vis maior esemény időtartama alatt a Megrendelés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Megrendelés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

11. JOGALKALMAZÁS ÉS JOGVITÁK RENDEZÉSE

11.1. Jelen Megrendelés értelmezésére, továbbá a jelen Megrendelésben nem szabályozott kérdésekben az Alkalmazott Jog, különösen a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII.

törvény, valamint a Ptk. vonatkozó előírásai az irányadóak.

- 11.2.** Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy mindent elkövetnek annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, amely közöttük a Megrendeléssel összefüggésben, a Megrendelés teljesítésével kapcsolatban merül fel.

12. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 12.1.** Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a megrendelés teljesítése során tűrni köteles a Hivatal illetékes szervezeti egysége által szükségesnek tartott, továbbá a hatályos jogszabályokban meghatározott ellenőrzési feladatok végzését.

- 12.2.** Vállalkozó köteles a Megrendelő Informatikai Szabályzatát, tűzvédelmi előírásait, egyéb belső intézkedéseit tevékenysége során betartani.

- 12.3.** Vállalkozó tudomásul veszi és hozzájárul – az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CVIII. törvény 1. sz. mellékletében meghatározottak szerint, továbbá a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény 31. §-a, valamint 124. § (7) bekezdése alapján – jelen megrendelés és esetleges módosulásának közérdekű adatként történő nyilvánossá tételéhez, illetve 5 év időtartamra szóló nyilvános kezeléséhez.

- 12.4.** Jelen Megrendelés visszaigazolásával Vállalkozó kijelenti és elismeri, hogy jelen Megrendelésben foglaltakkal egyetért, és azt magára nézve kötelezőnek ismeri el.

- 12.5.** Jelen Megrendelés mellékletei:

1. számú melléklet: Bejelentés tételére, értesítés fogadására és küldésére jogosult személyek, bejelentési és értesítési címek
2. számú melléklet: Munkalap minta
3. számú melléklet Rendszer beavatkozási kérelem (RBK)

Budapest, 2012. október. 4.


Szállító


Megrendelő
Farkas László
Informatikai
Főosztályvezető



Ellenjegyző


2012.10.12.



2012.10.4.

kapják:

1. Vállalkozó (2 pld)
2. Előadó
3. Gazdálkodási ügyintéző
4. Pénzügyi Főosztály (2pld.)
5. Informatikai Főosztály(2pld)


2012.10.11



1. melléklet

Bejelentés tételére, értesítés fogadására és küldésére jogosult személyek, bejelentési és értesítési címek

Megrendelő részéről:

FPH HelpDesk diszpécser helpdeskdp@budapest.hu tel.: 327-1400

Pénzügyi Főosztály:

Nagyné Schneider Ilona	NagyneS@budapest.hu	tel.: 999-8364
Nagyné Keményfi Gyöngyi	KemenyfiGy@budapest.hu	tel.: 999-8300
Dán Szabina	DanSz@budapest.hu	tel.: 327-9320
Domján Anna	DomjanAnna@budapest.hu	tel.: 999-1446
Hulin Gergely	HulinG@budapest.hu	tel.: 999-9077
Csabai Éva	CsabaiE@budapest.hu	tel.: 999-8172
Cserményiné Balogh Lilia	BaloghL@budapest.hu	tel.: 999-9156

Informatikai Főosztály: fax: 327-1803

Soós Emil SoosE@budapest.hu tel.: 327-1727

Baksa Bálint baksa.balint@budapest.hu tel.: 327-1726

Vállalkozó részéről

1. Bejelentési címek: PIR Helpdesk: <https://helpdesk.griffsoft.hu/helpdesk/login.aspx>

2. El nem érhető bejelentési cím esetén hívható ügyeleti telefonszám:

+36 62 549 100

2. Értesítés fogadására és küldésére jogosult személy:

Nagy -Kánász Lehel

beosztás: konzulens

email cím: Lehel.NagyKanasz@griffsoft.hu

telefon/telefaxszám: (36 1) 450 22 00 / (36 1) 239 00 56

Hubert Gábor

beosztás: konzulens

email cím: gabor.hubert@griffsoft.hu

telefon/telefaxszám: (36 1) 450 22 00 / (36 1) 239 00 56

Budapest, 2012. október.11.



2. melléklet
Munkalap minta

PÉNZÜGYI INFORMÁCIÓS RENDSZER MUNKALAP

HelpDesk hibaazonosító:

Szolgáltatás típusa: garanciális hiba* / támogatási feladat:

Szolgáltatás nyújtásának módja: telefonos / kiszállás (helyszín:) / egyéb:

Szolgáltatás nyújtásában a Vállalkozó oldaláról résztvevő személyek:

Teljesített feladatok:

nyújtott szolgáltatások (személyenként, órára lebontva):

átadott termékek (dokumentum, szoftver, stb.):

Alulírott a <FPH/Intézmény> képviselőjeként igazolom, hogy a <Vállalkozó> a fent nevezett feladatot elvégezte.

* Garanciális hibaelhárítás kötelezettje a Megrendelés aláírásakor Griffsoft Informatikai Zrt.

3. melléklet

Rendszerbeavatkozási kérelem minta

M01 SZÁMÚ MELLÉKLET

Iktatószám:

v05

Informatikai Rendszer Beavatkozási Kérelem (RBK) a központi rendszereken végrehajtandó módosítások engedélyezésére

A/ Kérelmező az alkalmazásgazdával szükség szerinti egyeztetés alapján tölti ki

(Főpolgármesteri Hivatal belső szervezeti egység vezetője, alkalmazásgazdája, szoftverek fejlesztői, szupportjukat ellátók, a számítóközpont rendszergazdája, hardver/szoftverszállítók)

A/1. RBK azonosítók:

Érintett rendszer megnevezése	
Kérelem dátuma ¹	
Kérelmező neve	
Szervezeti egysége	
Mellékletek	

A/2. A beavatkozás célja:

.....

A/3. Az érintett rendszer beavatkozásainak tételes/részletes leírása:

.....

A/4. Előzetesen egyeztetve:

.....

A/5. A beavatkozás időpontjával kapcsolatos kérés:

.....

A/6. A beavatkozás leírása és hatásai (a beavatkozás ideje alatt):

¹ A kérelmet az engedélyezőhöz legkésőbb a tervezett beavatkozást három munkanappal megelőzően el kell juttatni.

Ssz.	Leállítandó v. módosítandó rendszerkomponens (HW,SW)	Mely rendszerekre van hatása a beavatkozásnak	Milyen hatás várható az érintett rendszerekben

A/7. A beavatkozás lehetséges kockázatai, utólagos következményei:

Ssz.	Mely rendszernél van kockázata a beavatkozásnak	A kockázatok jellege, leírása	Megelőző intézkedések

A/8. A beavatkozást követően végrehajtandó feladatok:

.....

A/9. A beavatkozás végén elvégzendő ellenőrzések

Ssz.	Ellenőrzés leírása	Végrehajtója

A/10. Javasolt végrehajtók:

.....

A/11. Igényelt helyszíni támogatás:

.....

A/12. Beavatkozás eredményéről értesítendő(k):

.....

.....

kérelmező aláírása

B. Az informatikai rendszer számítóközpontját üzemeltető vezető tölti ki

B/1. A beavatkozás informatikai rendszert érintő kockázatai, hatásai:

[Handwritten signature]

.....
B/2. A beavatkozás végrehajtását az alábbi feltételek előírásával javasolom engedélyezni:

.....
.....
Dátum:
számítógépközpontot üzemeltető vezető aláírása

C/ Engedélyező(k) tölti(k) ki

C/1. A javasolt beavatkozás végrehajtásához hozzájárulok

Név	Beosztás	Aláírás
<input type="checkbox"/>	Főjegyző
<input type="checkbox"/>	Aljegyző
<input type="checkbox"/>	Aljegyző
<input type="checkbox"/>	Főosztályvezető
<input type="checkbox"/>	Főosztályvezető
<input type="checkbox"/>	

C/2. Javasolt végrehajtókat:

jóváhagyom nem hagyom jóvá kiegészítem

Kiegészítés:
.....

Előírt feltételek:
.....

Dátum:
Informatikai Főosztály vezetője



D/ A beavatkozást végző tölti ki

D/1. A rendszer beavatkozás végrehajtásának időpontja: (dátum, óra)

D/2. A beavatkozás végrehajtása hibamentesen megtörtént

Igen Nem

D/3. Amennyiben NEM, a hibák tételes/részletes leírása

.....
.....

Az eredeti állapotra megtörtént-e a visszaállítás?

Igen Nem

Dátum:
.....

a beavatkozást végző(k) aláírása(i)

E/ A rendszer tesztelői töltik ki

E/1. Az érintett rendszer az elvárt változásokkal, megfelelően működik.

Igen Nem

E/2. Amennyiben NEM:

A hibák tételes, részletes leírása
.....

Dátum:
.....

A tesztelést végző(k) aláírása(i)

F/ A beavatkozást végző tölti ki

F/1. Amennyiben a tesztelők szerint a rendszer nem megfelelően működik, az eredeti állapotra megtörtént-e a visszaállítás?

Igen

Nem

Dátum:

.....

A beavatkozást végző(k) aláírása(i)

G/ A végrehajtás igazolása

G/1. A feladat teljesítését igazolom.

Dátum:

.....

Informatikai Főosztály vezetője



